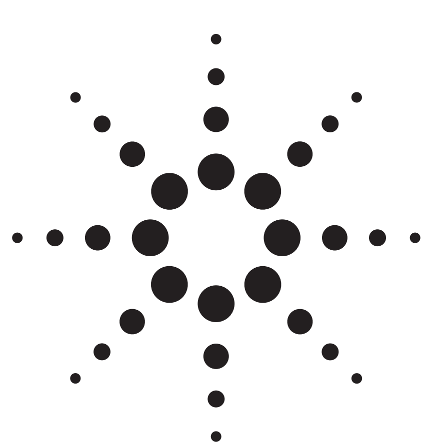


Prestations de services Agilent pour les Sciences de la vie et l'Analyse chimique : Services intégrés Intelligent Repair

Annexe 21B

Les services intégrés du groupe Sciences de la Vie et Analyse Chimique d'Agilent Technologies sont régis par la présente annexe et par les conditions de prestations de service Agilent.

1. Prestations de service

Un service intégré combine des prestations de service Agilent en un tout que l'utilisateur ne peut modifier. Les services intégrés suivants sont disponibles :

a. **Intelligent Connections (R-21P).** Prestations incluses : Assistance téléphonique pour l'identification et la résolution des problèmes de matériel, Intelligent Repair consommables inclus, Dépannage en atelier et Maintenance préventive et, selon disponibilité, les prestations Intelligent Services suivantes : Accès simplifié à l'assistance technique, Collaboration en temps réel et Gestion des actifs.

b. **Intelligent Connections avec QO Classic Edition (R-21B).** Prestations incluses : Assistance téléphonique pour l'identification et la résolution des problèmes de matériel, Intelligent Repair consommables inclus, Dépannage en atelier, Maintenance préventive, Qualification opérationnelle (QO) Classic Edition, et selon disponibilité, les prestations Intelligent Services suivantes : Accès simplifié à l'assistance technique, Collaboration en temps réel et Gestion des instruments.

c. **Intelligent Connections avec QO Enterprise Edition (R-27D).** Prestations incluses : Assistance téléphonique pour l'identification et la résolution des problèmes de matériel, Intelligent Repair consommables inclus, Dépannage en atelier, Maintenance préventive, Qualification opérationnelle (QO) Enterprise Edition, et selon disponibilité, les prestations Intelligent Services suivantes : Accès simplifié à l'assistance technique, Collaboration en temps réel et Gestion des instruments.

d. **Intelligent Connections Plus (R-27C).** Prestations incluses : prestations définies au paragraphe c) ci-dessus avec en plus Requalification (RQ) Enterprise Edition.

e. **Services intégrés pour les Sciences de la Vie (R-21D).** Prestations incluses : Assistance téléphonique pour l'identification et la résolution des problèmes de matériel, Intelligent Repair, Dépannage en atelier, Maintenance préventive, Mises à jour des logiciels et Assistance téléphonique.

Différentes options de délais d'intervention sont disponibles pour tous les services intégrés.

2. Définition des prestations :

a. **Assistance téléphonique pour l'identification et la résolution des problèmes de matériel.** Comprend l'accès téléphonique à Agilent pour identifier et résoudre les problèmes matériels

b. **Intelligent Repair.** Comprend l'assistance téléphonique pour identifier et résoudre les problèmes matériels ainsi que le dépannage et la réparation sur site du matériel. Tous les frais de main d'œuvre et de déplacement et les pièces utilisées pour la réparation sont inclus. Les pièces remplacées deviennent la propriété d'Agilent. La réparation s'effectue sans aucune interruption dans la mesure où Agilent n'a pas besoin de pièces ni de ressources supplémentaires. Dans ce dernier cas, Agilent interrompt en effet la prestation de réparation et la reprend dès la



disponibilité des pièces ou des ressources. La réparation peut comporter des procédures temporaires que le client doit appliquer dans l'attente d'une solution définitive.

c. **Intelligent Repair, consommables inclus.** En complément des prestations définies au paragraphe 2.b), les prestations comprennent les consommables utilisés par Agilent pendant la réparation de l'instrument. Une liste détaillée des consommables couverts par le contrat est disponible à l'adresse www.agilent.com/chem/svcconsumables ou bien auprès d'Agilent sur demande. Les consommables de fonctionnement utilisés quotidiennement par le laboratoire ne sont pas inclus.

d. **Maintenance préventive.** Comprend le remplacement de pièces spécifiques, le nettoyage, le réglage, la lubrification, la vérification du système ou des procédures de test. Agilent peut également exécuter des procédures de maintenance opérationnelle de routine. La prestation inclut la main d'œuvre et les pièces nécessaires pour exécuter les procédures de maintenance préventive d'Agilent ainsi que les frais d'un déplacement sur le site du client pendant la période contractuelle. La maintenance préventive ne comprend pas la résolution des problèmes instrumentaux non couverts pendant la maintenance. La maintenance préventive est exécutée dans le respect des procédures recommandées par Agilent selon un calendrier établi d'un commun accord ou à l'occasion de l'exécution d'une prestation commandée par le client comme l'étalonnage de l'instrument ou sa qualification opérationnelle. Des listes de vérification des procédures de maintenance spécifiques des instruments sont disponibles auprès d'Agilent sur demande.

e. **Qualification opérationnelle Classic Edition.** Détermine la performance opérationnelle d'un chromatographe au moyen d'un échantillon chimique de test de concentration connue. Cette prestation est annuelle.

f. **Dépannage en atelier.** Comprend le diagnostic et la correction des dysfonctionnements et des pannes. Au moment de la réparation, le cas échéant, Agilent pourra gratuitement apporter des améliorations techniques et procéder au nettoyage, au réglage, à la lubrification, au contrôle ou au test de l'instrument. Les instruments font l'objet d'un contrôle et d'un certificat de bon fonctionnement après réparation. Toute la main d'œuvre nécessaire ainsi que les pièces et les consommables sont compris. Les pièces remplacées deviennent la propriété d'Agilent.

g. **Intelligent Services : Accès simplifié à l'assistance technique.** Permet au client de lancer une requête de service sur ses systèmes connectés à Internet en cliquant sur l'icône Push for Help. Agilent accuse réception de la requête Push for Help dans les trente (30) minutes et rappelle le client dans l'heure afin d'identifier et de résoudre les problèmes matériels.

h. **Intelligent Services : Collaboration en temps réel.** Permet au client d'ouvrir une connexion sécurisée avec Agilent pour effectuer un diagnostic interactif à distance et obtenir de l'assistance.

i. **Intelligent Services : Gestion des instruments.** Élabore pour les instruments connectés des rapports comprenant leur configuration, leur disponibilité et leur utilisation. Ces rapports peuvent être imprimés ou être accessibles sur le web par le biais d'un portail sécurisé. Ce service n'est pas disponible pour tous les produits.

j. **Mises à jour des logiciels et assistance téléphonique.** Au choix d'Agilent, les mises à jour des logiciels et leur documentation peuvent être expédiées automatiquement chez le client ou envoyées sur demande ou encore – là où ce service est disponible – téléchargées via les portails du site. Agilent accorde une licence d'utilisation des mises à jour, en accord avec les conditions de licence attachées au logiciel d'origine. Afin d'identifier et de résoudre les difficultés et les problèmes logiciels, Agilent fournit une assistance à distance pour deux (2) correspondants expressément désignés. Cette prestation ne comprend pas d'assistance pour le système d'exploitation, ni pour d'autres logiciels du système. Elle ne comporte pas de formation approfondie, de conseil ni d'engagement spécifique (p. ex. personnalisation du logiciel). Le délai d'intervention est de quatre (4) heures pendant les heures ouvrables Agilent. Pour les problèmes non résolus à distance, le service – facturable – de dépannage sur site prend le relais.

k. **Qualification opérationnelle Enterprise Edition.** Comprend une nouvelle version de la qualification d'installation (QI) et de la qualification opérationnelle (QO)

des équipements matériels Agilent avec un logiciel automatisé qui génère des rapports. Ce service est compatible avec tous les instruments Agilent et certains produits non Agilent.

l. Options de délai d'intervention. Le délai d'intervention pour les services Intelligent Repair est mesuré en jours de couverture écoulés à partir du jour de la demande d'intervention jusqu'au jour d'arrivée de l'intervenant Agilent sur le site du client. Le délai standard varie en fonction de la distance qui sépare le client de l'agence Agilent responsable. La définition des zones de déplacement varie selon les pays. Les délais d'intervention peuvent être limités selon les pays et les services. Les options standards et leur tarif sont les suivants :

1. Délai d'intervention inférieur d'un jour au délai standard : prix du contrat de services majoré de 20 %
2. Délai d'intervention supérieur de un, deux ou trois jours au délai standard : réduction de 5 %, 10 % ou 15 %.

3. Conditions préalables

Applicable aux prestations Intelligent Repair :

a. Modifications recommandées, amélioration de la fiabilité et des performances. Dans le cadre du contrat Intelligent Repair, Agilent peut à ses frais effectuer sur les instruments, des modifications recommandées pour augmenter leur fiabilité ou leur facilité d'entretien, pour les mettre en conformité avec des dispositions légales, ou pour améliorer leurs performances. Les opérations rentrant dans cette catégorie sont réalisées, pendant la durée du contrat, à une date convenue par accord mutuel ou à l'occasion d'une intervention pour réparation.

Applicable aux prestations de Qualification :

a. Maintenance préventive. Une procédure de maintenance préventive, lorsqu'elle est recommandée par le constructeur, peut être effectuée aux frais du client avant d'entreprendre le processus de qualification.

Applicable aux prestations sur les logiciels applicatifs et Informatics :

a. Généralités. Agilent fournit ce service uniquement pour les logiciels dont le client possède la licence et qui sont utilisés sur des instruments ou du matériel conformes aux spécifications d'Agilent concernant ces logiciels. L'assistance est disponible pour les versions en cours et immédiatement précédente pour un (1) an au moins à partir de leurs dates respectives de disponibilité la plus récente. À partir de l'arrêt officiel de la prise en charge du logiciel par Agilent, un supplément pourra être facturé.

b. Correspondants désignés. Le client doit désigner un correspondant principal et un remplaçant à contacter. Les deux doivent avoir suivi les formations Agilent appropriées ou avoir une expérience équivalente dans l'utilisation du système instrumental ou informatique du groupe Sciences de la Vie et Analyse Chimique.

c. Accès téléphonique. Le client doit placer un téléphone près du système Agilent ou à un autre endroit convenu d'un commun accord et permettant au client d'effectuer les manipulations logicielles requises pour résoudre les problèmes.

d. Logiciel de diagnostic et de maintenance. Le client doit permettre que les programmes Agilent de diagnostic et de maintenance système et réseau résident sur son système ou sur son site, dans le but exclusif d'exécuter des procédures de diagnostic et de maintenance. Avant d'examiner un rapport du client sur un problème logiciel, Agilent pourra lui demander son concours pour l'exécution de programmes dont Agilent détient la propriété exclusive et qu'il peut désinstaller lorsque le contrat d'assistance prend fin.

e. Autres conditions préalables aux prestations de service concernant les logiciels applicatifs Agilent :

1. **Mises à jour logicielles pour chaque instrument.** Le client doit acheter ce service – s'il est disponible – pour chaque logiciel applicatif de chimie analytique exploité sur le système.
2. **Destinataire des mises à jour.** Pour chacun des systèmes couverts par le contrat de services, le client doit désigner un destinataire des mises à jour de logiciel et des documentations.

f. Autres conditions préalables aux prestations de service applicables au logiciel Agilent Informatics :

1. **Licence d'utilisation requise.** Le service d'assistance doit être acquis pour le logiciel serveur Agilent Informatics et pour chaque licence d'utilisation, module ou composant d'extension supplémentaire associé au système Agilent Informatics.
2. **Accès à distance.** Le client doit établir les connexions nécessaires pour qu'Agilent puisse accéder au système du client à distance. Agilent accédera au système uniquement avec l'autorisation du client qui devra, le cas échéant, mettre en place des procédures temporaires pendant l'assistance téléphonique.
3. **Assistance pour plusieurs systèmes.** Le client doit souscrire un contrat pour chacun des systèmes informatiques Agilent.

4. Responsabilités du client

a. Instructions d'utilisation et d'entretien. Le client doit suivre les instructions d'utilisation et d'entretien spécifiées dans la documentation Agilent. Ces instructions portent sur l'entretien courant et autres opérations de maintenance de routine associées à l'utilisation d'un instrument Agilent.

b. Accès. Au besoin, Agilent doit pouvoir accéder librement aux instruments, disposer de suffisamment de place pour travailler et pouvoir utiliser toutes les informations et installations nécessaires pour entretenir les instruments sur le site du client.

Applicable aux prestations de dépannage au centre de services Agilent :

a. Conformité à la procédure Agilent. Le client doit suivre la procédure standard Agilent pour prendre contact, faire état d'un problème matériel et le décrire. Il doit fournir les informations pertinentes concernant l'instrument.

b. Formulaire EHS. Le client doit joindre le formulaire de sécurité EHS (Environmental Health & Safety) ou à défaut, rédiger une déclaration certifiant qu'il n'existe aucun risque pour la santé ni pour l'environnement imputable à l'utilisation de l'instrument dans son laboratoire.

c. Emballage correct. Tout instrument retourné doit être emballé avec soin dans un carton d'expédition approprié.

Applicable aux prestations de dépannage à distance :

a. Personnel qualifié. Le client est responsable du dépannage, du remplacement des pièces défectueuses et de la vérification des performances de l'instrument. Le client doit s'assurer que le personnel fournissant lesdits services possède – selon les critères d'Agilent – les qualifications et l'expertise technique nécessaires. Le client doit s'assurer que ces personnes ont suivi toutes les formations et disposent des certifications et autres exigences nécessaires pour satisfaire à la réglementation et pour travailler en toute sécurité. Il appartient également au client de débrancher l'instrument du secteur lorsque les capots sont retirés.

Le client doit interrompre la procédure et avertir Agilent si son personnel n'est pas suffisamment qualifié ou à l'aise pour effectuer les diagnostics et les réparations suggérés par Agilent. La situation devient alors celle d'une intervention sur site ou d'un retour pour réparation en atelier, facturable au tarif standard Agilent.

b. Outils appropriés. Le client doit disposer des outils nécessaires pour effectuer les dépannages électromécaniques courants, notamment : multimètres, tournevis, clés ainsi que bracelet antistatique ou autre protection efficace contre les décharges d'électricité statique (liste non limitative). Sinon, le niveau de dépannage et de réparation accessible peut se trouver fortement réduit.

c. Capacités de communication appropriées. Des postes téléphoniques doivent se trouver à proximité des instruments Agilent, et les correspondants doivent maîtriser la langue parlée par les experts du centre d'appel Agilent. Les logiciels de correction et les données doivent pouvoir être transmis par Internet, par courrier électronique ou par télécopie.

d. Capacités d'expédition et de réception de matériels. Le site du client doit être équipé pour pouvoir expédier et réceptionner des pièces délicates, manipuler des circuits sensibles aux décharges d'électricité statique, et réaliser des emballages pour les matériels fragiles.

e. Stock de pièces. Agilent pourra demander au client de constituer et de gérer sur site un stock de certaines pièces de rechange Agilent.

Applicable aux prestations de nettoyage de la source d'ions d'un spectromètre de masse :

a. Mise à la pression atmosphérique. Le client doit mettre le spectromètre de masse à pression atmosphérique avant l'intervention de nettoyage. Il lui appartient également de fournir les solvants nécessaires pour le nettoyage de la source d'ions, et d'assurer l'élimination des résidus dans le respect des règles de sécurité.

Applicable aux prestations de Qualification :

a. Prestations replanifiées. Les frais éventuellement engagés par Agilent du fait du report ou de la replanification, à l'initiative du client, d'une prestation de qualification sont à la charge de ce dernier.

b. Implications commerciales. Le client reste responsable de toute décision commerciale qu'il prend et de toute action qu'il engage à la suite d'une prestation de qualification effectuée par Agilent.

c. Propriété industrielle. Aucun document Agilent protégé par copyright ne peut être copié sans l'autorisation écrite préalable d'Agilent.

5. Limites des prestations

Les limites suivantes sont applicables à tous les services intégrés :

a. Éligibilité du produit. Sauf stipulation contraire, l'éligibilité des produits pour les prestations de service est limitée à certains instruments Agilent et la totalité des prestations n'est pas disponible

dans tous les pays. Toute prestation (entre autres l'assistance logicielle) non expressément couverte par le contrat de services conclu, est facturée au tarif standard Agilent en vigueur. L'instrument Agilent doit avoir au moins la configuration minimale ou toute autre configuration spécifiée dans la documentation appropriée de l'instrument.

b. **Disponibilité du service.** Les heures d'ouverture Agilent vont de 8 h 30 à 17 h 30, du lundi au vendredi sauf les jours fériés.

c. **Limites d'utilisation.** Pour certains équipements électromécaniques, des coûts supplémentaires de maintenance sont calculés à partir de l'utilisation effective mesurée au-delà d'un taux maximal d'utilisation stipulé sur la fiche technique de l'instrument ou dans son manuel d'instructions. Le client doit autoriser Agilent à installer ou à retirer des compteurs d'utilisation, et lui communiquer périodiquement le relevé de ces derniers. L'assistance fournie pour les instruments utilisés au-delà du niveau conseillé s'effectue sur la base du temps passé et des pièces requises, et elle est facturée séparément.

d. **Instruments obsolètes.** Les prestations standard Agilent ne s'appliquent pas aux instruments ni aux produits dont la période de prise en charge SAV est révolue. Agilent ne peut garantir la disponibilité des pièces détachées des instruments obsolètes. Agilent fera tous les efforts commercialement raisonnables pour dépanner ces instruments, mais ne peut pas garantir le succès de ces tentatives.

e. **Contamination.** Les interventions sur des pièces ou des instruments ayant été contaminés parce qu'ils sont exploités dans un environnement contaminé ou qu'ils analysent des substances dangereuses peuvent nécessiter une facturation supplémentaire. Il est de la responsabilité du client de veiller à l'élimination, dans le respect de la réglementation, des pièces et des matières contaminées qui ne peuvent pas être retournées à Agilent en toute sécurité.

f. **Fournitures, consommables et pièces détachées.** Les prestations Agilent ne comprennent pas les fournitures ni les consommables nécessaires pour l'entretien courant pendant l'exploitation ou la maintenance de routine de l'instrument ou du produit Agilent. Cependant, certaines fournitures et pièces consommables seront remplacées car faisant partie du diagnostic ou de la réparation de l'instrument ou produit. Des informations sur ces fournitures et pièces consommables, dont les limites pratiques de quantité nécessaire au service, sont définies à la page **www.agilent.com/chem/svcconsumables.**
Sauf stipulation contraire, les quantités de ces consommables comprises dans le contrat de service sont limitées aux quantités nécessaires pour la remise en état de fonctionnement normal de l'instrument.

Les informations, descriptions de prestations, et caractéristiques figurant dans le présent document peuvent être modifiées sans préavis.

Imprimé aux Pays-Bas le 8 juin 2007
5989-6992FRE

Agilent Technologies